

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penulisan .....	3
BAB II.....	4
GAMBARAN UMUM .....	4
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	4
2.1.2. Pengertian pemasaran .....	5
2.1.3. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	12
2.1.5. Penelitian Terdahulu .....	15
2.3.1. Variable Keputusan Pembelian.....	17
2.3.2. Variable Kualitas Pelayanan.....	17
BAB III .....	19
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	19
3.1. Metodologi Penelitian .....	19
3.1.1. Desain Penelitian .....	19
3.1.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.1.3. Metode pengumpulan data.....	19
3.1.4. Sumber Data .....	20
3.2. Analisis Data .....	24
3.2.1. Analisis Deskriptif Responden .....	24
3.2.2. Analisis Variable.....	26



3.3. Uji Korelasi .....	34
3.4 Hasil Wawancara.....	37
3.4.1. Kualitas Layanan .....	37
BAB IV .....	40
KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
4.1. Kesimpulan.....	40
4.2. Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	42
LAMPIRAN.....	43